

IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN (BPJS KESEHATAN) DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SINJAI

SRI IKAWATI NUR (12610410010)

Jurusan PPKn, Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Makassar

Email, sriikawatinur@gmail.com

ABSTRAK, Implementasi Program Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) Di Rumah Sakit Umum Daerah Sinjai. Jurusan Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan. Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar. Dibimbing oleh Mustari dan A.Aco Agus. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Bagaimana implementasi Program pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sinjai, 2) Pendapat masyarakat pengguna kartu BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sinjai, 3) Kendala pada pelaksanaan program pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sinjai. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dan populasi penelitian ini adalah seorang petugas BPJS Kesehatan dan 8 pasien pengguna kartu BPJS Kesehatan. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Implementasi Program Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) di Rumah Sakit Umum daerah Sinjai meliputi pelayanan Medik, Pelayanan Keperawatan dan pelayanan Obat atau Farmasi. 2) Pengguna kartu BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sinjai masih kurang memahami bagaimana program pelayanan BPJS Kesehatan. 3) Kendala pada pelaksanaan program BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah sinjai diantaranya; a) pengguna kartu masih kurang pengetahuan tentang BPJS Kesehatan b) fasilitas yang kurang memadai; c) kurangnya anggota dari kantor BPJS Kesehatan.

Kata Kunci: *Implementasi, BPJS Kesehatan, Rumah Sakit*

1. PENDAHULUAN

Hak hidup yang memadai untuk kesehatan dan kesejahteraan dirinya dan keluarganya merupakan hak asasi manusia dan diakui oleh segenap bangsa di dunia, termasuk negara Indonesia. Falsafah dan dasar negara pancasila terutama sila kelima mengakui hak asasi warga atas kesehatan. Hak ini juga termasuk dalam UUD 1945 pasal 28H ayat menegaskan bahwa:

“ Setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat”¹

Dan pasal 34 ayat 2 juga menegaskan bahwa: “Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan”². Salah satu tujuan dari sebuah negara adalah memberikan kesejahteraan kepada seluruh rakyatnya. Siapapun itu dan apapun statusnya berhak mendapatkan kesejahteraan dalam hidupnya. Pembangunan di bidang kesehatan merupakan bagian dari pembangunan nasional pemerintah sebagai instansi tertinggi yang bertanggungjawab atas

¹ Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1994 Pasal 28 H ayat 3

² Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1994 Pasal 34 Ayat 2

pemeliharaan harus pula memenuhi kewajiban dalam pelaksanaan penyediaan sarana pelayanan kesehatan. Jadi keberadaan institusi bernama BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) merupakan salah satu cara untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak dan meningkatkan martabatnya menuju terwujudnya masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil dan makmur. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan

sosial di Indonesia telah ditegaskan dalam Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. BPJS Kesehatan menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia. Di dalam program jaminan sosial nasional BPJS bidang kesehatan adalah keikutsertaan dari PT Askes (persero) yang selama ini mengelola pemeliharaan kesehatan bagi para PNS/penerima pensiun/perintis kemerdekaan/Veteran dan anggota keluarganya. Namun sejak 1 Januari 2014, setelah menjadi BPJS Kesehatan lembaga tersebut harus mengelola sekitar 116 juta penduduk Indonesia mulai dari PNS, TNI/Polri, pekerja swasta dan rakyat miskin yang sebelumnya tidak masuk dalam sistem Jamkesda (jaminan kesehatan daerah). BPJS Kesehatan akan memberikan manfaat perlindungan sesuai dengan hak dan ketentuan yang berlaku. Hak dapat diperoleh setelah perusahaan dan tenaga kerja menyelesaikan kewajiban untuk membayar iuran. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia, Peran strategis ini di peroleh karena rumah sakit adalah

fasilitas kesehatan yang padat teknologi dan padat pakar. Pengetahuan masyarakat yang semakin meningkat, akan berpengaruh terhadap meningkatnya tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan kesehatan, di samping itu menyelenggarakan pelayanan kesehatan Rumah Sakit juga banyak disorot oleh masyarakat mengenai kinerja tenaga-tenaga kesehatan selain masyarakat juga mengkritisi berbagai aspek yang terdapat dalam pelayanan kesehatan terutama pelayanan keperawatan. Sebagai bentuk kerja sama dengan pemerintah, rumah sakit menerima pasien dengan pemegang kartu BPJS Kesehatan. Bagi pasien pemegang kartu ini mendapatkan keringanan biaya sebagai bentuk bantuan dari pemerintah. Akan tetapi, pada kenyataan pelaksanaan BPJS masih memiliki banyak masalah yang menyebabkan keluhan-keluhan dari masyarakat diantaranya, proses registrasi yang rumit, pelayanan yang kurang memuaskan, ruang perawatan yang tidak sesuai dengan jenis iuran BPJS. Berdasarkan dari latar belakang di atas yang telah diuraikan tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut dan menuangkannya dalam sebuah penelitian dengan judul “IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN (BPJS KESEHATAN) DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SINJAI”

2. METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dimana pendekatan ini menekankan pada deskripsi atas fenomena yang akan diteliti.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan fenomena yang terjadi di dalam masyarakat.

B. Lokasi Penelitian

Penetapan lokasi penelitian ini sangat penting dalam rangka memepertanggungjawabkan data yang diperoleh. Dengan demikian, lokasi penelitian perlu ditetapkan terlebih dahulu. Dalam penelitian ini lokasi yang peneliti pilih yakni bertempat di Rumah Sakit Umum Daerah Sinjai, Jalan Jend.Sudirman No. 47 Sulawesi Selatan.

C. Deskripsi Fokus

1. Implementasi adalah penerapan dan pelaksanaan terhadap suatu kegiatan atau aktivitas untuk mencapai suatu tujuan. Implementasi di sini menggambarkan bagaimana pelaksanaan pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Sinjai.
2. Jaminan sosial merupakan bentuk perlindungan untuk menjamin rakyat dalam memenuhi kehidupan dasar yang layak. BPJS Kesehatan sebagai Sistem jaminan Sosial memiliki hak dan kewenangan terhadap pasien pengguna BPJS Kesehatan.
3. Bentuk pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Sinjai yaitu meliputi Pelayanan medik yakni pelayanan yang melayani sesuai dengan penyakit pasien tersebut, pelayanan keperawatan lebih kepada kebutuhan dasar pasien yang mencakup sosial dan spiritual sedangkan pelayanan farmasi yaitu pelayanan tentang obat-obatan yang diperlukan bagi pasien yang dirawat di rumah sakit.

D. Tahap-Tahap Penelitian

Pada penelitian ini terdapat dua tahap, yakni:

- a. Tahap persiapan penelitian, tahap ini dilakukan dengan mengawali observasi tentang persoalan yang akan dikaji.
- b. Tahap pelaksanaan penelitian, tahap ini peneliti mulai terjun langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan yaitu dengan wawancara, dan dokumentasi.

E. Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang di perlukan dalam melakukan penelitian ini terbagi kedalam dua kategori, yakni:

1. Sumber data primer, merupakan data yang diperoleh melalui penelitian lapangan yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung dan wawancara mendalam, Dalam hal ini petugas pelayanan BPJS Kesehatan yang berjumlah dan Pasien pengguna pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Sinjai.
2. Sumber data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui studi kepustakaan dengan berbagai kajian literature yang berhubungan pelaksanaan pelayanan BPJS kesehatan di RSUD Sinjai.

F. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu peneliti sebagai instrumen juga harus divalidasi seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian sebelum terjun ke lapangan. Yang melakukan validasi tidak lain peneliti itu sendiri. Melalui evaluasi diri dan wawasan terhadap bidang yang diteliti, serta kesiapan dan bekal memasuki lapangan.

G. Prosedur Pengumpulan Data

1. Wawancara
Wawancara merupakan cara menjangkau informasi atau data melalui interaksi verbal atau lisan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara atau pembicaraan langsung dengan seorang petugas dan 9pasien yang menggunakan pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sinjai.
2. Dokumentasi
Metode ini berupa foto pada saat melakukan penelitian, Metode ini diharapkan biasa melengkapi data-data yang tidak ditemukan melalui observasi dan wawancara.

H. Pengecekan Keabsahan Data

Dalam menguji keabsahan temuan peneliti menggunakan beberapa teknik pemeriksaan keabsahan data:

1. Ketekunan pengamatan, yaitu peneliti melakukan pengamatan yang cermat dan berkesinambungan mengenai fenomena yang diteliti. Ini dimaksudkan untuk meningkatkan kreadibilitas secara akurat dan sistematis mengenai hal yang diteliti.
2. Triangulasi, yaitu peneliti melakukan pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain dari luar data sebagai pembanding terhadap data yang diperoleh.

I. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan bahan-bahan lain, sehingga mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Penelitian ini bersifat deskriptif analisis yang merupakan proses penggambaran lokasi penelitian sehingga dalam penelitian ini akan diperoleh gambaran tentang implementasi pelayanan program BPJS Kesehatan.

3. Hasil Dan Pembahasan

1. Implementasi program pelayanan badan penyelenggara jaminan social kesehatan di rumah sakit umum daerah sinjai.

Badan penyelenggara jaminan kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan yang mulai beroperasi pada awal januari tahun 2014, dalam implementasinya di RSUD Sinjai, ada beberapa hal yang harus diketahui sehubungan dengan pelaksanaan program pelayanan

BPJS Kesehatan, seperti yang dikemukakan oleh DRG. Sri Widyaastuti yang mengatakan bahwa:

“Rumah Sakit Umum Daerah Sinjai merupakan rumah sakit berjenjang, kita menggunakan FKTP (fasilitas kesehatan tingkat pertama) ,sebenarnya ada pasien yang menerima rujukan, kita ini dalam daerah BPJS kalau dia bisa selesai di FKTP tidak perlu ada rujukan untuk kerumah sakit”³

Ia juga menambahkan bahwa:

“Rumah Sakit hanya melayani yang spesialis saja”⁴

Artinya tidak semua sakit yang di derita pasien bisa di limpahkan ke rumah sakit selama Puskesmas masih bisa menangani, tidak diperlukan rujukan ke rumah sakit.

Dalam pelayanan BPJS Kesehatan bila ingin mendapatkan pelayanan Rumah sakit, terlebih dahulu membawa surat rujukan dari puskesmas terdaftar, akan tetapi tidak berlaku jika dalam keadaan darurat, seperti yang dikemukakan DRG. Sri Widyaastuti bahwa:

“Kalau ada pasien dalam keadaan darurat, pasien akan langsung ke IGD, tidak perlu menggunakan surat rujukan dari Puskesmas”⁵

2. Pendapat Pasien tentang pelaksanaan Program Pelayanan BPJS Kesehatan.

Pelayanan jaminan kesehatan yang di berikan oleh BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sinjai

³ Wawancara DRG. Sri Widyaastuti, 21 juli 2016

⁴ Wawancara DRG. Sri Widyaastuti, 21 juli 2016

⁵ Wawancara DRG. Sri Widyaastuti, 21 juli 2016

menjadi keringanan bagi pasien yang dibekali kartu BPJS Kesehatan, karena jika tidak menggunakan kartu BPJS Kesehatan, ketika sakit dan harus berobat atau dirawat maka semua biaya yang timbul akan dibayar sendiri dan kemungkinan akan sangat mahal diluar kemampuan kita. Program pemerintah ini akan sangat membantu bagi masyarakat, namun sangat sayang jika masih banyak diantara masyarakat yang belum paham betul tentang apa itu BPJS dan bagaimana pelaksanaan jika berobat menggunakan kartu BPJS Kesehatan tersebut, seperti hasil wawancara dengan pasien pengguna BPJS kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sinjai, salah satunya di Kelas Interna yang dominan menggunakan kartu BPJS Kesehatan, mereka tidak tahu tentang BPJS dan bagaimana pelaksanaan dari kartu tersebut. Ada juga yang hanya mengetahui kalau kartu BPJS kesehatan merupakan perubahan dari kartu ASKES yang selama ini mereka gunakan untuk berobat. Banyak pasien yang berobat di rumah sakit tersebut memiliki sanak saudara yang bekerja dan jika mereka berobat atau mendapat rujukan mereka hanya memberitahukan keluarga mereka dan memberikan kepada keluarganya untuk mengurus semua keperluan selama menjalani perawatan di rumah sakit tersebut, ada juga yang mengetahui bahwa kartu tersebut telah yang dulunya masih menggunakan kata BPJS Kesehatan berubah menjadi kartu KIS. Dengan adanya Kartu tersebut, masyarakat menjadi lebih tenang karna dapat meringankan pembayaran jika berobat ke puskesmas atau dirujuk ke rumah sakit. Pendapat pasien pengguna kartu dan masyarakat sangat penting demi terlaksananya program

pelayanan jaminan kesehatan secara menyeluruh dan merata.

3. Kendala pada pelaksanaan program BPJS Kesehatan di Ruma Sakit Umum Daerah Sinjai. Dalam setiap implementasi atau pelaksanaan, dibutuhkan pemikiran yang baik dan bagaimana bertindak agar sesuatu berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Tak jarang beberapa persoalan menjadi kendala saat melaksanakan suatu perbuatan yang berhubungan dengan diri dan banyak orang, berikut adala kendala bagi program pelayanan BPJS Kesehatan yang dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Sinjai. Seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh petugas BPJS kesehatan RSUD Sinjai, ada beberapa yang menjadi kendala dari pelaksanaan program pelayanan tersebut, diantaranya ialah:
 - a. Kurangnya pemahaman tentang sistem pelaksanaan kartu BPJS Kesehatan
 - b. Fasilitas yang kurang memadai
 - c. Kurangnya anggota dari kantor BPJS Kesehatan

4. Hasil Dan Pembahasan

- a. Kesimpulan
Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Sinjai sesuai dengan rumusan masalah, maka dapat di tarik kesimpulan :
 1. Pelaksanaan BPJS Kesehatan di Sinjai yang di tempatkan di Rumah Sakit Umum Daerah Sinjai dan menjadi satu-satunya rumah sakit di Kabupaten Sinjai. Pelayanan kesehatan yang menggunakan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama atau disingkat FKTP merupakan fasilitas kesehatan yang berjenjang, dalam artian, selama puskesmas atau klinik yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan masih bisa memberikan pelayanan yang maksimal dan memungkinkan,

- pasien tidak memerlukan rujukan untuk berobat kerumah sakit.
2. Pelayanan jaminan kesehatan yang di berikan oleh BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sinjai menjadi keringanan bagi pasien yang dibekali kartu BPJS Kesehatan, karena jika tidak menggunakan kartu BPJS Kesehatan, ketika sakit dan harus berobat atau dirawat maka semua biaya yang timbul akan dibayar sendiri dan kemungkinan akan sangat mahal. Program pemerintah ini akan sangat membantu bagi masyarakat, namun sangat sayang jika masih banyak diantara masyarakat yang belum paham betul tentang apa itu BPJS dan bagaimana pelaksanaan jika berobat menggunakan kartu BPJS Kesehatan tersebut.
 3. Beberapa kendala yang terjadi selama pelaksanaan program pelayanan kartu BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sinjai yaitu: a) Kurangnya pemahaman tentang sistem pelaksanaan kartu BPJS Kesehatan;b) Fasilitas yang kurang memadai; d) Kurangnya anggota dari kantor BPJS Kesehatan
 - b. Implikasi
Hasil Penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan program pelayanan badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan. Hal tersebut berakibat pada pasien pengguna kartu BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sinjai.
 - c. Saran
Jika melihat dan menganalisa hasil penelitian sehingga mendapatkan kesimpulan, maka dalam penelitian ini dapat disarankan:
 1. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) memiliki peran penting dalam membantu meringankan biaya rumah sakit bagi para pengguna kartu tersebut, agar lebih

memaksimalkan pelayanannya, perlu ada beberapa tambahan fasilitas seperti beberapa computer dan printer untuk mendata pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sinjai.

2. Perlunya sosialisasi kepada masyarakat untuk leboh mengetahui tentang penggunaan dan pelaksanaan kartu BPJS serta untuk lebih memudahkan para pengguna kartu tersebut.
3. Fasilitas yang lebih ditingkatkan lagi agar pelaksanaan pelayanan BPJS Kesehatan dapat berjalan dengan baik.

5. Daftar Pustaka

1. Buku

Abdulkadir Muhammad. 1999. *Hukum Asuransi Indonesia*, Bandung: Penerbit PT. Citra Aditya Bakti

Charles JP.Siregar dan Lia Amalia. 2003. *Farmasi Rumah Sakit: Teori dan Penerapan*, Jakarta: Penerbit EGC

Dahlan, dkk. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka

Dumilah Ayuningtyas. 2014. *Kebijakan Kesehatan Prinsip dan Praktik*, Jakarta: Rajawali Pers

Ekowati Ratnaningsih. 2014. *Akses Layanan Kesehatan*, Jakarta: Rajawali Pers

Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2015. *Implementasi Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Penerbit Gava Media

Ferry Efendi dan Makhfudli. 2009. *Keperawatan Kesehatan Komunikasi Teori dan*

Praktik dalam Keperawatan,
Jakarta: Salemba Medika

Hasbullah Thabrany. 2005.
*Pedoman Kesehatan dan Alternatif
Mobilisasi Dana
Kesehatan Di Indonesia*,
Jakarta: Penerbit PT. RajaGrafindo
Persada . 2014.

Jaminan Kesehatan Nasional.
Jakarta: Penerbit PT.
RajaGrafindo Persada

H.A.S. Moenir. 2008. *Manajemen
Pelayanan Umum Di Indonesia*.
Jakarta: Bumi Aksara

Kementrian Kesehatan RI. 2013.
*Buku Saku FAQ (Frequently Asked
Questions) BPJS Kesehatan*.
Jakarta: Kementrian Kesehatan RI

Nurdin Usman. 2002. *Konteks
Implementasi Berbasis Kurikulum*,
Jakarta:
Penerbit PT. RajaGrafindo Persada

Novi Maulidya, dkk. *Kamus Besar
Indonesia Lengkap*. Surabaya: CV.
Cahaya Agency

Sri Siswati. 2013. *Etika dan Hukum
Kesehatan Dalam Perspektif
Undang-UndangKesehatan*, Jakarta:
Rajawali Pers

Theresia Arie Prabawati. 2011.
Regulasi Kesehatan di Indonesia.
Yogyakarta: CV. AndiOffset

2. Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 24 Tahun
2011 Tentang Badan Penyelenggara
Jaminan Sosial (BPJS)

3. Jurnal

Tony Nurhadi Kumayza.
2013.”*Analisis Kualitas Pelayanan
Pada Kantor Kecamatan*

Tenggarong”. eJurnal
Administrative Reform. Vol.1. No.2

Rudi Hendra Pakpahan dan Eka
N.A.M Sihombing. 2012.
“*Tanggung jawab Negara
dalam Pelaksanaan Jaminan
Sosial*”. Jurnal Legislasi Indonesia.
Vol.9. No.2

4. Internet

Asih Eka Putri.2014 “Paham
BPJS Badan Penyelenggara
Jaminan Sosial”. 8 April
2016.

[http://library.fes.de/pdf-
files/bueros/indonesien/11024.p
df](http://library.fes.de/pdf-files/bueros/indonesien/11024.pdf)

Wikipedia Ensiklopedia Bebas.
2016 “Jaminan Sosial”. 23 April
2016.

[https://id.wikipedia.org/wiki/Ja
minan sosial](https://id.wikipedia.org/wiki/Jaminan_sosial)

Yulianti. 2016. “Tahapan dalam
siklus kebijakan publik”. 17
April 2016
[http://www.academia.edu/10176
244/proses_perumusan_kebijak
an publik](http://www.academia.edu/10176244/proses_perumusan_kebijakan_publik)

Henni. “Pengembangan
Pelayanan Medik dan
Keperawatan”. 23 April 2016.
[http://pustaka.unpad.ac.id/wp-
content/uploads/2009/09/penge
mbangan_pelayanan_medik da
n keperawatan.pdf](http://pustaka.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2009/09/pengembangan_pelayanan_medik_dan_keperawatan.pdf)

